

# Klanttevredenheidsonderzoek

Onderwijs Maak Je Samen

29-06-2017



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Onderwijs Maak Je Samen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ONDERWIJSBEGELEIDING .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO .....</b>	<b>8</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Net als in andere maatschappelijke sectoren is ook in de onderwijssector behoefte gegroeid aan objectivering van de kwaliteit van professionele dienstverlening. Daarvoor zijn verschillende redenen, waaronder de liberalisering van de markt en het overhevelen van landelijk beschikbare subsidies naar het scholenveld. Als gevolg daarvan is de markt dynamisch geworden en zijn marktverhoudingen te typeren als gefragmenteerd en gedifferentieerd. Certificering is een middel om in die omstandigheden scholen een maatstaf te bieden de kwaliteit van het aanbod van dienstverlening naar waarde te kunnen inschatten.

Om zicht te bieden op de bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van onderwijsinstellingen trajecten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers.

De werkzaamheden die Cedeo in het kader van erkenning verricht, geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo.

### 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze zij haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar gericht zijn op onderwijsontwikkeling.

### 3. Methode

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo opdrachtgevers van onderwijsadviesdiensten met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met het betreffende bureau. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van het bureau? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde opdrachtgevers over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau voldoet aan de vereiste kwalitatieve en kwantitatieve criteria, komt het in aanmerking voor de Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat minstens 80% van de benaderde opdrachtgevers van het Bureau zich 'tevreden tot zeer tevreden' toont over de samenwerking met het betreffende bureau en de geboekte resultaten.

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

Nadat het bureau zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:  
(continuering van) positieve advisering
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering			10%	40%	50%
Adviseurs en begeleiders			10%	40%	50%
Materiaal②				70%	10%
Afronding③			10%	40%	30%
Organisatie en Administratie④		10%		30%	40%
Relatiebeheer⑤			20%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥		10%	30%	50%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	80%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe
- ③ Bij twee opdrachtgevers is het traject nog niet afgerond
- ④ Twee geïnterviewden geven geen beoordeling over de organisatie en administratie
- ⑤ Eén referent geeft geen score op dit onderdeel
- ⑥ Eén referent heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Onderwijs Maak je Samen (hierna afgekort tot OMJS) is voor de meeste referenten in dit onderzoek een bekende onderwijsbegeleidingsdienst die naam en faam heeft gemaakt door de onderwijsvernieuwingen die zij voorstaan. Verschillende geïnterviewden hebben al eerder met hen samengewerkt. Enkelen hebben de organisatie tijdens een studiedag leren kennen. Anderen zijn op aanraden van een collega met hen in contact gekomen. Eén referent geeft aan via Google de website te hebben gevonden en één referent heeft naar aanleiding van een aankondiging in een nieuwsbrief contact met hen opgenomen. Men kiest voor OMJS vanwege de vernieuwende manier van werken in het onderwijs en de kwaliteit van de adviseurs. Ter illustratie enkele uitspraken: "OMJS is gericht op onderwijsvernieuwing. Dat laten zij zien in de workshops die zij organiseren. Zij kiezen er daarbij voor om internationale sprekers uit te nodigen en sluiten aan bij ontwikkelingen in het buitenland" en "Ik heb een workshop van hen gevolgd. Zij gaven goede informatie en zetten ons aan het denken over theorieën, ontwikkelingen en werkvormen." Voor de meesten is dit een reden om OMJS uit te nodigen voor een gesprek om de wensen en behoeften van de school in kaart te brengen. Deze gesprekken ervaart men als professioneel en prettig. De adviseurs noemt men 'deskundig'. Alle referenten geven de score 'tevreden' of 'zeer tevreden' voor de wijze waarop het voortraject is verlopen.

### **Plan van aanpak**

De gesprekken in het voorgesprek leiden tot een offerte die door de geïnterviewden als 'duidelijk' en 'compleet' wordt omschreven. Men vindt dat er een goede vertaling van de wensen en behoeften is gemaakt. In het plan van aanpak wordt duidelijk beschreven wie wat doet en wanneer. De rolverdeling en verantwoordelijkheden zijn daarmee helder. Binnen de gestelde kaders kunnen er keuzes worden gemaakt met betrekking tot de doelgroepen (bijvoorbeeld onderbouw en/of bovenbouw) waarvoor de begeleiding wordt geboden. Daarin worden ook adviezen gegeven. Een referent vertelt over de offerte: "In de offerte waren duidelijke doelafspraken geformuleerd. Het pad er naar toe was uitgeschreven. Daarin konden keuzes worden gemaakt. Zij sturen daarbij niet naar een doel toe, maar laten aan de school over wat past. In de offerte is een schatting van de kosten gemaakt. Daarin waren ook uren opgenomen voor tussentijds overleg." Een ander vertelt dat het mogelijk was om aan een bestaand programma zaken toe te voegen die bij de desbetreffende school speelden. "Er lag reeds een stevig basisprogramma. Daar bovenop zijn er wat programmaonderdelen toegevoegd zodat het echt maatwerk werd. Dat hebben zij goed gedaan", aldus voornoemde referent. Ook op dit onderdeel zijn alle referenten (zeer) tevreden.

### **Uitvoering**

Negentig procent van de geïnterviewden is enthousiast over de uitvoering van de trajecten. Men geeft aan dat de uitvoering aan de verwachting voldoet. Zo vertelt een referent dat er altijd een goede voorbereiding op de bijeenkomsten is. Er wordt vooraf contact opgenomen over de agenda en er wordt duidelijk aangegeven welke voorbereiding er van de school en haar deelnemers wordt verwacht zodat de bijeenkomsten zo effectief mogelijk verlopen. Er worden actieve werkvormen gebruikt. Een respondent vertelt dat vooraf is gevraagd naar werkvormen die de leerkrachten ook zelf kunnen gebruiken in hun klas. Aan die vraag is voldaan. Een ander vertelt dat in de bijeenkomst aandacht was voor zowel theorie, discussie en oefeningen. Daarmee zat er voldoende afwisseling in het programma. Ook anderen spreken van praktijkgerichte bijeenkomsten. "Er zat vaart in het programma en het was heel erg to the point. Wij hebben een intensieve, maar leerzame dag gehad", aldus een zeer positieve referent. Bij weer een andere referent ging het juist om het spiegelen en confronteren van gedrag. Het ging om het bewust maken van bestuurders van hun rollen en verantwoordelijkheden. "Zij stapten echt in de rol van procesbegeleider naar zowel het bestuur, ouders en teamleden toe en konden de verbindende factor zijn. Zij wisten alle neuzen dezelfde kant op te krijgen. Daar zijn we zeer tevreden over", zegt deze referent. Eén geïnterviewde geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat de connectie met het team matig tot stand komt. Alle overige referenten zijn (zeer) tevreden over de uitvoering van de trajecten. Al geeft één geïnterviewde als verbeterpunt mee dat er meer tijd voor bezinning zou kunnen worden ingebouwd in het programma. "Er was zo veel informatie en het ging zo snel dat er weinig bezinningsruimte was voor de deelnemers", aldus voornoemde referent.

### **Adviseurs en begeleiders**

Men is vol lof over de deskundigheid en kwaliteit van de adviseurs en begeleiders van OMJS. Slechts één referent geeft een neutrale score omdat de adviseur geen klik had met het team. Alle overige respondenten zijn (zeer) tevreden. Zij vinden de adviseurs en begeleiders betrouwbaar en goed onderlegd. Zij zien hen als experts op het vakgebied. Enkele uitspraken over de adviseurs en begeleiders: "De adviseur fungeert als een klankbord. Hij stelt kritische vragen en heeft veel expertise. Hij houdt je een spiegel voor, maar laat je zelf tot het antwoord komen. Hij legt niets op. Hij is een prettige persoonlijkheid in zijn communicatie", "De adviseur wist van de hoed en de rand en beschikt over veel onderwijservaring. Hij houdt de zaak scherp en heeft oog voor de eigenheid van de verschillende scholen. Hij kan goed filteren wat de school nodig heeft" en "De adviseur heeft een enorme toewijding voor het vak en een prettig manier van omgang. Hij luistert goed en geeft geen pasklare antwoorden maar laat het uit de deelnemers komen." Eén geïnterviewde merkt op dat er wel onderling verschil tussen de adviseurs is. Eén keer sloot de adviseur minder goed aan. Dit is besproken.

### **Materiaal**

Twee referenten scoren niet op dit onderdeel omdat er geen (trainings-)materiaal is afgesproken. De opdracht leende zich daar niet voor. Alle overige referenten zijn tevreden over de materialen die zijn gebruikt of getoond. Dit verschilt per traject. In sommige gevallen werden er adviezen gegeven over geschikte materialen die de scholen zouden kunnen aanschaffen. Enkele referenten vertellen dat er PowerPoint presentaties zijn getoond die achteraf beschikbaar zijn gesteld of dat er is verwezen naar bestaande literatuur over het onderwerp. Een andere referent vertelt dat er prachtige materialen voorhanden waren waar de deelnemers erg blij van werden. En dat er voorbeelden werden getoond van lesmethoden. Men vindt de hoeveelheid en het soort materialen dat is gebruikt of getoond voldoende en geeft daarvoor de beoordeling 'tevreden'. Eén referent is hierover zelfs 'zeer tevreden'.

### **Afronding**

Zeventig procent van de respondenten is (zeer) tevreden over de afronding van de trajecten. Tien procent geeft een neutrale beoordeling. Twintig procent geeft geen score. Laatstgenoemden doen dit omdat de trajecten nog niet zijn afgerond. Degene die een neutrale beoordeling geeft vindt dat er geen specifieke afronding heeft plaatsgevonden. De organisatie pakt zelf de draad op, maar hij vindt dat de begeleider best eens zou kunnen bellen om te vragen hoe en wat het vervolg heeft opgeleverd. "Dat is een verbeterpunt", meent hij. De overige referenten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop de trajecten zijn afgerond. Zij hebben tips en tricks gekregen voor de praktijk en kunnen zelf verder. Enkelens zien resultaat in de organisatie. Dat hangt af van het onderwerp. Maar over het algemeen hoort men terug dat de deelnemers de bijeenkomsten de moeite waard vonden. De opdrachten worden nabesproken met de opdrachtgever. De opdrachtgevers vinden het vooral belangrijk dat OMJS de scholen op eigen benen zet en hen helpt hen zo ver te krijgen. Daarbij biedt OMJS hulp en expertise aan, maar zij komen niet met pasklare oplossingen. Daarmee draagt de onderwijsbegeleidingsdienst bij aan de ontwikkeling van de scholen.

### **Organisatie en Administratie**

Twee referenten geven geen mening over de organisatie en administratie. Zij hebben rechtstreeks contact met de adviseur en geen zicht op hoe de organisatie en administratie functioneert. Zeven referenten hebben hier wel zicht op en zijn hierover (zeer) tevreden. De offerte en de facturen zien er netjes uit en stemmen overeen met de afspraken. Over het algemeen functioneert de organisatie en administratie goed maar op de achtergrond en heeft men alleen contact als dat noodzakelijk is. Men noemt de medewerkers klantvriendelijk. Zij zijn goed bereikbaar per e-mail en telefoon. Eén referent is ontevreden. Enkele dagen voor een geplande teambijeenkomst heeft hij zelf contact opgenomen met OMJS om naar de agenda te informeren die nog niet was toegestuurd. Toen vernam hij dat de studiebijeenkomst niet door kon gaan wegens ziekte van de adviseur. Er is niet meegedacht in een oplossing voor de reeds geplande dag. Tot op heden heeft er geen enkel overleg plaatsgevonden over een eventueel vervolg of oplossing. Ook de verslagen van de eerdere bijeenkomsten hebben hem nog niet bereikt. Dat vindt hij slordig.

### **Relatiebeheer**

Zeventig procent van de respondenten vindt dat er voldoende aan relatiebeheer wordt gedaan. Zij melden dat zij regelmatig nieuwsbrieven en e-mailberichten ontvangen waarmee zij op de hoogte worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen, nieuw opleidingsaanbod of themabijeenkomsten. Ook zeggen zij rechtstreeks contact te onderhouden met de adviseur en die regelmatig te spreken. Er zijn korte lijnen en dat wordt als prettig ervaren. Ook de website van de organisatie voorziet in de informatiebehoefte. Sommige referenten merken op dat zij de hoeveelheid informatie soms te veel vinden; sommige aankondigingen en mailberichten bereiken hen te vaak of dubbel. Weliswaar vinden deze referenten dat OMJS sterk is in de informatieverstrekking, toch zien zij liever dat de prijzen voor de begeleiding omlaag gaan. "Er gaan veel kosten met reclame gemoeid; wellicht kan dat wat minder en de prijs van de begeleiding omlaag", zeggen enkele geïnterviewden. Twee referenten geven het relatiebeheer een neutrale score. Beiden geven aan dat er meer bereikt zou kunnen worden wanneer er sprake zou zijn van een intensiever contact met de adviseur.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit worden er enkele opmerkingen gemaakt. Een aantal referenten geeft aan de prijzen (te) hoog te vinden. Weliswaar zijn zij tevreden over de kwaliteit die wordt geleverd. Zo merken enkele referenten op: "OMJS is een commerciële organisatie. De tarieven van de adviseurs wijken te veel af van de salarissen van onderwijsmedewerkers. Daar is scheefgroei in ontstaan" en "Zij vragen een pittige prijs. Weliswaar zijn de prijzen niet verschillend van anderen, maar binnen het onderwijs zijn de budgetten niet groot. Overigens leveren zij wel kwaliteit." Eén referent geeft om bovengenoemde reden een negatieve score. Hij zegt: "De prijzen nemen een grote hap uit het beschikbare budget. Daar zou echt iets aan gedaan moeten worden." Drie referenten geven een neutrale score. Vijf referenten vinden de prijs in verhouding tot de kwaliteit en geven daarom de score 'tevreden'. Eén referent heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding en scoort niet.

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Aan het eind van het onderzoek geeft negentig procent aan (zeer) tevreden te zijn over de projectuitvoering en de samenwerking met OMJS. Eén referent geeft een neutrale eindbeoordeling omdat hij iets minder tevreden is over het resultaat van één van de bijeenkomsten. Hij wijt dat aan de trainer die wellicht de training niet stevig genoeg heeft ingezet waardoor de bijeenkomst te weinig effect en resultaat heeft opgeleverd. Omdat andere bijeenkomsten wél goed zijn verlopen geeft hij een neutrale beoordeling. De overige referenten benoemen de goede kwaliteit van de adviseurs als pluspunt; "De uitstraling van de adviseurs is heel positief en dynamisch. Zij tonen zich betrokken en stralen activiteit uit", aldus één van hen. Maar vooral de kennis en kwaliteit die de organisatie biedt op het gebied van onderwijsvernieuwing wordt positief benoemd. Eén referent verwoordt het als volgt: "Voor onderwijsvernieuwing moet je bij hen zijn! Zij kijken ook naar de ontwikkelingen in het buitenland. Het gedachtengoed spreekt aan." De referenten die in dit onderzoek zijn betrokken bevelen de adviseurs en de organisatie van harte aan anderen aan.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met Onderwijs Maak Je Samen op 29-06-2017.

### Algemeen

Onderwijs Maak Je Samen, inmiddels 15 jaar landelijk en internationaal actief, omvat naast OMJS Advies & Training B.V., waarop het Cedeo-onderzoek betrekking heeft, een multimedia-bedrijf en een educatieve uitgeverij. Van deze laatste maakt de webwinkel onderdeel uit. OMJS Advies & Training B.V. (OMJS) streeft ernaar scholen te voorzien van kennis en energie om kwalitatief goed onderwijs te organiseren en te bieden, waarbij elk kind in staat wordt gesteld het beste in zichzelf naar boven te halen. De primaire focus van OMJS ligt daarbij op de leraren, schoolteams en schoolleiders. De naam Onderwijs Maak Je Samen komt voort uit de overtuiging, dat het er bij het werken aan onderwijsontwikkeling en onderwijsvernieuwing om gaat om het sámen te doen. Om samen met adviseurs en klanten kennis te delen, samen te ontwikkelen en te borgen: OMJS wil zich nadrukkelijk 'misbaar' maken. Het bureau is actief binnen het PO en VO en in toenemende mate in de kinderopvang en het Hoger Onderwijs. Verder behoren ministeries tot de opdrachtgevers.

### Kwaliteit

OMJS is een ondernemend bureau. Het werkt voor en met onderwijsorganisaties. Naast leraren en schoolteams, zijn schoolleiders en -organisaties de belangrijkste doelgroepen van OMJS. Door het bieden van praktische oplossingen en adviezen, bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van een strategisch plan of het opstellen van jaarplannen, wil het bureau de schakel zijn tussen theorie en praktijk. De vijftien onderwijsadviseurs/trainers van OMJS beschikken over een uitgebreide vakinhoudelijke expertise gecombineerd met brede praktijkervaring. OMJS heeft de continue deskundigheidsbevordering hoog op de agenda staan: de professionalisering komt onder meer aan de orde tijdens teamvergaderingen. Kenmerkend voor de professionalisering is de sterke focus op de actualiteit: OMJS wil vooraan staan bij het inspelen op ontwikkelingen, zowel op wetenschappelijk gebied als beleidsmatig. Het portfolio van OMJS omvat een breed scala aan thema's, zoals inspirerend onderwijs, creatief denken, taal & lezen, rekenen, het jonge kind, zorg, management & beleid, onderwijs & ICT. Per thema zijn er kennisdragers: adviseurs met specialistische expertise op het betreffende onderwerp. Kenmerkend voor de adviestrajecten, de trainingen en de ondersteunende producten is de sterke praktijkgerichtheid: uitgangspunt is steeds de leerkrachten concrete, direct toepasbare handvaten te bieden. Naast de externe klanttevredenheidsonderzoeken heeft OMJS de interne kwaliteitszorg geborgd door middel van de ISO-9001 certificering, gericht op kennisintensieve dienstverlening. Hierop vindt een jaarlijkse audit plaats.

### Continuïteit

Onderscheidend kenmerk van OMJS is de sterke focus op continue innovatie, die regelmatig leidt tot nieuwe producten, ontwikkeld in samenwerking met een breed scala aan partners, zoals universiteiten en hogescholen. In samenwerking met de Katholieke Universiteit Leuven is bijvoorbeeld een digitaal kindvolgsysteem (Looqin) ontwikkeld en wordt door OMJS in Nederland het aanspreekpunt gevormd voor 'Ervaringsgericht Onderwijs'. De recent vernieuwde webwinkel, met onder meer producten van OMJS Educatieve Uitgeverij, is nadrukkelijk onderscheidend. OMJS informeert haar relaties alert en actief over nieuwe ontwikkelingen en producten, via diverse kanalen zoals de maandelijkse digitale nieuwsbrief, app's en de interactieve website. OMJS kan bogen op goede, langdurige relaties met haar opdrachtgevers. Het actieve relatiebeheer levert daarnaast nieuwe contacten op. Sinds september 2014 is OMJS gevestigd in een onderwijskundige omgeving, naast Hogeschool De Kempel en PlatOO, schoolbestuur voor het basisonderwijs, wat voor alle partners een duidelijke meerwaarde oplevert. Gezamenlijk organiseren zij het 'meettocreate' programma, voor studenten, leraren, schoolleiders en andere geïnteresseerden, bedoeld om elkaar te inspireren en versterken. Mede door de waardering voor de kwaliteit, de grote betrokkenheid bij de sector, de sterke focus op innovatie en de open cultuur van OMJS, kan men bogen op een gestaag groeiende organisatie. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de uitgesproken visie, de betrokkenheid en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van Onderwijs Maak Je Samen voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

## **Conclusie van de Stichting Cedeo**

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek wordt het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering bij navraag derden
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)